

*Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola
Slovenská národnostná škola Mlynky
2098 Pilisszentkereszt Rákóczi Ferenc utca 12.*



**OM:032400
PB 1901**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

2024. 09. 02.

Tartalom

Bevezetés	3
1. A panaszkezelési eljárás célja	3
2. A Panaszkezelési Szabályzat személyi és időbeli hatálya	3
2.1. A Szabályzat személyi hatálya	3
2.2. A Szabályzat időbeli hatálya	3
3. Fogalom-meghatározások.....	4
4. Alapelvek.....	4
5. A panaszkezelés menete.....	4
5.1. A panasz bejelentése	4
5.2. Panaszkezelés	5
5.2.1. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében	5
5.2.2. Panaszkezelési eljárásrend az intézmény alkalmazottai esetében.....	5
5.2.3. Panasz kezelése az intézményhasználók esetében	5
5.3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása	6
6. Panasz kezelése külső szakember bevonásával	6
7. Panasz kezelése a fenntartó bevonásával.....	6
8. A panaszkezelés során a panaszostól kérhető adatok.....	6
9. Dokumentáció	7
10. A Panaszkezelési Szabályzat nyilvánossága.....	7
Záró rendelkezések.....	8
Legitimációs záradékok.....	9
1. sz. melléklet.....	10
2. sz. melléklet.....	11

Bevezetés

A Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola tanulóit, a tanulók szüleit, gondviselőit, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az intézmény köteles, illetve jogosult intézkedésre. A panasz jogosságát, az annak okával kapcsolatos körülményeket az intézmény köteles megvizsgálni és intézkedni.

A „Panaszkezelési Szabályzat”-ról az intézménybe lépéskor a házirenddel együtt minden tanulót, szüleit, és minden új munkavállalót tájékoztatni kell.

1. A panaszkezelési eljárás célja

A panaszkezelési eljárás célja, az intézményi munka során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat, nézeteltéréseket a lehető legkorábbi időpontban, a lehető legmegfelelőbb szinten, kulturáltan, egymás emberi méltóságának tiszteletben tartásával legyünk képesek kezelni. A gyermekek optimális fejlődése érdekében minden szülőnek és iskolai dolgozónak alapvető érdeke a fenti elvek maximális figyelembe vétele, hiszen a derűs, nyugodt légkör és egymás munkájának támogató segítése nélkül ez nem biztosítható.

2. A Panaszkezelési Szabályzat személyi és időbeli hatálya

2.1. A Szabályzat személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya az intézményre és azon természetes személyekre terjed ki, akik az intézménnyel kapcsolatban állnak. A szabályzat személyi hatálya kiterjed a Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola valamennyi munkavállalójára.

- A Panaszkezelési Szabályzat betartása az intézmény igazgatójára, valamennyi munkavállalójára és tanulóira, valamint minden intézményhasználóra nézve kötelező érvényű.
- Panaszkezelési Szabályzatunkat a jóváhagyást követő dátummal létesített tanulói jogviszony esetén a tanuló –a kiskorú tanuló szülője – köteles tudomásul venni, a beiratkozáskor az intézmény panaszkezelési tevékenységéről a tanulót és a szülőt tájékoztatni kell.
- Panaszkezelési Szabályzatunkat a jóváhagyást követő dátummal létesített munkavállalói jogviszony esetén a munkavállaló köteles tudomásul venni.

2.2. A Szabályzat időbeli hatálya

A Panaszkezelési szabályzat határozatlan időre szól.

A szabályzat időbeli hatálya kiterjed a közalkalmazotti (alkalmazotti) és intézmény-használói panaszokkal összefüggő teljes panaszkezelési és adatkezelési folyamatra, a panasz benyújtásától, annak kivizsgálásán át a vizsgálat befejezéséig.

A Panaszkezelési Szabályzat illeszkedik az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatához, illetve a pedagógusokra vonatkozó Hivatásetikai Kódexhez.

3. Fogalom-meghatározások

Panasz: sérelem, méltánytalanság, kellemetlenség, elégedetlenség kifejezése szóban vagy írásban.

Panaszos: minden olyan panaszt benyújtó természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az intézménnyel munkaviszonyban, az oktató-nevelő tevékenységgel kapcsolatos jogviszonyban, illetve az intézménnyel különböző szolgáltatási tevékenységek nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

Panaszkezelés: az a folyamat, amely egy szervezetnél a panaszos elégedetlenségének írásbeli vagy szóbeli megnyilvánulásáról való tudomásulvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

4. Alapelvek

- Az iskola tanulóit, szüleiket/gondviselőiket, valamint az iskola dolgozóit panasztételi jog illeti meg.
- Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, melyekkel kapcsolatban az iskola köteles, illetve jogosult intézkedésre.
- A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okait, indokait és jogos panasz esetén eljárást kell kezdeményezni.
- A panaszokat és a panaszosokat megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárások keretében és szabályok szerint kezeljük.
- A beérkező panaszokra azonnal reagálunk.
- Törekszünk arra, hogy az intézményben keletkezett vitát, panaszt, problémát helyi szinten, az intézményben oldjuk meg.
- Az előforduló hibákat a lehető legrövidebb időn belül orvosoljuk.

5. A panaszkezelés menete

5.1. A panasz bejelentése

A panaszkezelő felé a panasztevők panaszaikat megtehetik:

- személyesen: hétfőtől - csütörtökig 8⁰⁰-15⁰⁰ között
pénteken 8⁰⁰-13³⁰ között az iskolatitkárságon
- telefonon: iskolatitkárság 06/30 715 3215
- írásban:
 - levél: 2098 Pilisszentkereszt, Rákóczi u. 12.
 - e-mail:
 - titkarsag@mlynkysuli.hu
 - igh@mlynkysuli.hu
 - igazgato@mlynkysuli.hu

5.2. Panaszkezelés

5.2.1. Panaszkezelés tanuló, szülő esetében

- A panaszos problémájával az érintett szaktanárhoz, nevelőhöz, pedagógushoz vagy az osztályfőnökhöz / napközis tanítóhoz fordul.
- A szaktanár, pedagógus vagy az osztályfőnök / napközis tanító megvizsgálja a panasz jogosságát, amennyiben az nem jogos, akkor tisztázza az ügyet a panaszossal.
- Jogos panasz esetén a szaktanár, pedagógus vagy az osztályfőnök / napközis tanító egyeztet az érintettekkel. Ha ez eredményes, akkor a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szaktanár, pedagógus és az osztályfőnök / napközis tanító nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az igazgatóhelyettes felé.
- Az igazgatóhelyettes 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Szükség esetén bevonja az illetékes munkaközösség-vezetőt is a kivizsgálásba. Az egyeztetést, megállapodást a panaszos és az érintettek írásban rögzítik és elfogadják az abban foglaltakat, így az egyeztetés eredményes.
- Eredménytelen egyeztetés esetén az ügy az igazgatóhoz kerül, aki az ügyet lezárja. Esetleges sikertelen panaszkezelés esetén a panaszos, vagy képviselője a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően az iskola igazgatóján keresztül.

~ 5.2.2. Panaszkezelési eljárásrend az intézmény alkalmazottai esetében

- Az alkalmazott a panaszát szóban vagy írásban eljuttatja ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, a panaszt kivizsgálja. Ezt követően a felelős és a panaszos az egyeztetést követő megállapodást írásban rögzítik. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.
- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 10 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fenntartóhoz fordul, a jogszabálynak megfelelően.
- Ha a panaszos a fenntartó írásbeli intézkedésével nem ért egyet, problémájával a munkaügyi bírósághoz fordulhat. Az eljárást törvényi szabályozók határozzák meg.

5.2.3. Panasz kezelése az intézményhasználók esetében

- Az intézmény használó panaszát szóban vagy írásban juttatja el ahhoz a személyhez, aki az SZMSZ szerint felelős annak a területnek, ahol a probléma felmerült.
- A felelős 3 munkanapon belül megvizsgálja a panasz jogosságát. Ha a panasz nem jogos, akkor a felelős tisztázza az ügyet a panaszossal. Ha a panasz jogosnak minősül, akkor a felelős 5 munkanapon belül egyeztet a panaszossal, a panaszt kivizsgálja. Ezt

követően a felelős és a panaszos az egyeztetést követő megállapodást írásban rögzítik. Ebben az esetben a probléma megnyugtatóan lezárult.

- Ha a probléma nem oldódott meg a felelős közreműködésével, akkor az intézményvezető 10 munkanapon belül megvizsgálja a panaszt, javaslatot tesz a probléma kezelésére. Ezután az intézményvezető egyeztet a panaszossal, a megállapodást írásban rögzítik.
- Eredménytelen egyeztetés esetén a panaszos a fentartóhoz fordul.

5.3. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

A szóbeli panaszt az intézmény haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül megvizsgálja és az indoklással ellátott döntést a lehető leghamarabb, legkésőbb 5 munkanapon belül közli. Írásbeli panasz esetén a panasz benyújtását követő 15 munkanapon belül írásban küldi meg a döntést a panaszos részére.

Ha a panaszkezelés nem az intézmény hatáskörébe tartozik, vagy tájékoztatja a panaszost, hogy a panaszával milyen hatósághoz fordulhat, vagy az intézmény veszi fel a kapcsolatot a hatóságokkal.

A nemzeti közneveléstől szóló 2011. évi CXCV. törvénybe és a kapcsolódó jogszabályokba beépített jogorvoslati előírásoknak megfelelően a tanuló érdekében az iskola döntése, intézkedése vagy intézkedésének elmulasztása ellen van lehetőség jogorvoslatot kérni.

6. Panasz kezelése külső szakember bevonásával

Szakértő, vagy más arra jogosult személy véleményét kell kikérni azon esetekben amikor az intézmény megnyugtatóan nem tudja lezárni a panaszt, vagy pedagógiai célkitűzéseinek nem, vagy nehezen tud érvényt szerezni.

7. Panasz kezelése a fenntartó bevonásával

Amennyiben az intézmény vezetője bármely jogos panasz kivizsgálása esetében eredménytelen eljárást folytat, ezt követően a panasz kivizsgálására fenntartói szinten kerül sor.

Fenntartó: Váci Tankerületi Központ

2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 45.

Tel: (06 27) 795 219

Minden esetben a felmerült probléma tisztázása, megoldása a cél.

A fenntartóhoz érkező intézménnyel kapcsolatos bejelentések kivizsgálására minden esetben az intézmény vezetőjének bevonásával kerül sor.

Megoldott probléma esetén annak rögzítése iktatószámmal ellátva történik.

8. A panaszkezelés során a panaszostól kérhető adatok

A panaszos jelen szabályzat 1. sz. mellékletében foglalt „Adatkezelési hozzájárulási nyilatkozat” kitöltésével járul hozzá személyes adatai kezeléséhez.

A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetők:

- a) a panaszos neve;
- b) lakcíme, levelezési / e-mail címe;
- c) telefonszáma;
- d) értesítés módja;
- e) a panasz leírása, oka;
- f) panaszos igénye;
- g) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában levő esetleges olyan dokumentumok másolata, amely az intézménynél nem áll rendelkezésre;
- h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Panasztevő adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9. Dokumentáció

Az intézmény iskolatitkára a panaszokról „Panaszkezelési nyilvántartás”-t vezetnek, melynek a következő adatokat kell tartalmaznia:

- a panasz tételének időpontja;
- a panasztevő neve;
- a panasz leírása (amennyiben a panasz tétele írásban történt, az írott dokumentum);
- a panaszt az intézmény nevében fogadó személy neve, beosztása;
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye;
- az esetleg szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye;
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve;
- a panasztevő tájékoztatásának időpontja;
- ha a tájékoztatás írásban történt, annak dokumentuma;
- Írásban tett panasz esetén a panasztevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, illetve ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el.
- Ha a panasztevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

Az iskolatitkár jelen szabályzat 2. sz. melléklete szerinti panaszkezelési nyilvántartásokat minden tanév végén (folyó év június 30-ig) az igazgatóhelyettes részére bocsátja, aki az adatokat intézményi összesítő táblázatba foglalva tartja nyilván.

10. A Panaszkezelési Szabályzat nyilvánossága

A szabályzat egy példánya megtalálható a Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola titkárságán, valamint hozzáférhető az iskola honlapján: www.mlynkysuli.hu.

Záró rendelkezések

A Panaszkezelési Szabályzatot a nevelőtestület módosíthatja a jogszabályokban meghatározott közösségek véleményének beszerzésével és a fenntartó jóváhagyásával.

Jelen szabályzat 2024. szeptember 02. napján lép hatályba.

Pilisszentkereszt, 2024. augusztus 30.



Szabóné Dr. Marlok Júlia
Szabóné Dr. Marlok Júlia
igazgató

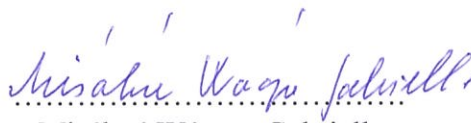
Legitimációs záradékok

A Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola pedagógus testülete az intézmény Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat elfogadta.

Pilisszentkereszt, 2024. augusztus 30.



Mgr. Rusnák Atila
nevelőtestület részéről



Misákné Wágner Gabriella
nevelőtestület részéről

A Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola szülői szervezete az intézmény Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat elfogadta.

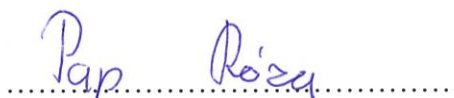
Pilisszentkereszt, 2024. szeptember 02.



SZMK vezetője

A Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola Diákönkormányzata az intézmény Panaszkezelési Szabályzatában foglaltakat elfogadta.

Pilisszentkereszt, 2024. szeptember 02.



Diákönkormányzat vezetője

1. sz. melléklet

Szervezet neve: Pilisszentkereszti Szlovák Nemzetiségi Általános Iskola

székhelye: 2098 Pilisszentkereszt, Rákóczi u. 12.

Adatkezelési hozzájárulási nyilatkozat
a személyes adatok megismeréséhez és kezeléséhez

Név:
Anyja neve:
Születési hely, idő:
Lakcíme:
Levelezési / e-mail címe:
Telefonszáma:
Értesítés módja:

Fent nevezett magánszemély ezennel hozzájárulásomat adom személyes adataim megismeréséhez és kezeléséhez az alábbi célból:

Az adatkezelés célja: panaszkezelés

Amennyiben az adatkezelés céljának elérése érdekében az adatok továbbítása szükséges az alábbi adatkezelő részére:

Szervezet neve: Váci Tankerületi Központ
Székhelye: 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 45.

Az adatok továbbításához ☐ hozzájárulok ☐ nem járulok hozzá

Az adatkezelő kijelenti, hogy az adatkezelés időtartama – amennyiben jogszabályi előírás erről nem rendelkezik - az adatkezelés céljának megvalósulásáig tart.

Alulírott tudomásul veszem, hogy adataimat ezen nyilatkozatot kérő szervezet alkalmazottai megismerhetik. Kijelentem, hogy az adatkezelés céljáról, az adatkezeléssel kapcsolatos jogaimról részletes tájékoztatást kaptam, azokat megértettem és az adatkezelési hozzájárulásomat önként, az adatkezelési cél megvalósulása érdekében adtam.

Dátum:

.....
aláírás

2. sz. melléklet

Panaszkezelési Nyilvántartó Lap		
Sorszám:		
Panasztétel időpontja:	Panasztevő neve, címe. elérhetősége:	
Benyújtás módja: szóbeli - írásbeli - postai úton - e-mailben – személyesen		
Panasz leírása:		
Kivizsgálásért és intézkedésért felelős	Neve:	Beosztása:
Kivizsgálás módja:	Kivizsgálás eredménye:	
Szükséges intézkedés, elutasítás esetén annak indokolása:		
Csatolt mellékletek megnevezése:		
Végrehajtásért felelős neve:	Panasztevő tájékoztatásának időpontja:	
Panasz lezárásának ideje:		